Kwaliteitsmonitor kinderopvang

Eerste meting

Opdrachtgever: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid/directie Kinderopvang

Rotterdam, 6 juli 2015



Kwaliteitsmonitor kinderopvang

Opdrachtgever: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid/directie Kinderopvang

Jena de Wit
Ahmed Hamdi
Sjerp van der Ploeg

Rotterdam, 6 juli 2015

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not for profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys Nederland voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO_2-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO_2-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

ECORYS Nederland BV
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl

Inhoudsopgave

1 Inleiding en achtergrond

1.1 Inleiding

Binnen de kinderopvangketen wisselen de diverse ketenpartijen informatie uit die bepalend is voor de toekenning van kinderopvangtoeslag en toezicht en handhaving binnen de kinderopvang. Om ervoor te zorgen dat de informatie-uitwisseling tussen deze partijen bijdraagt aan rechtmatigheid van de toeslagen enerzijds en kwaliteit en veiligheid van opvang anderzijds, dienen de gegevens die uitgewisseld worden zo min mogelijk vervuild te zijn. Om inzichtelijk te maken of dit het geval is, heeft Ecorys in opdracht van de directie Kinderopvang (KO) van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid[1] een monitor ontwikkeld. Deze monitor bestaat uit diverse indicatoren die opgesteld zijn in samenspraak met de partijen uit de kinderopvangketen. Hierbij is specifiek gekeken naar indicatoren die iets zeggen over de validiteit, volledigheid en de actualiteit van de gegevens.

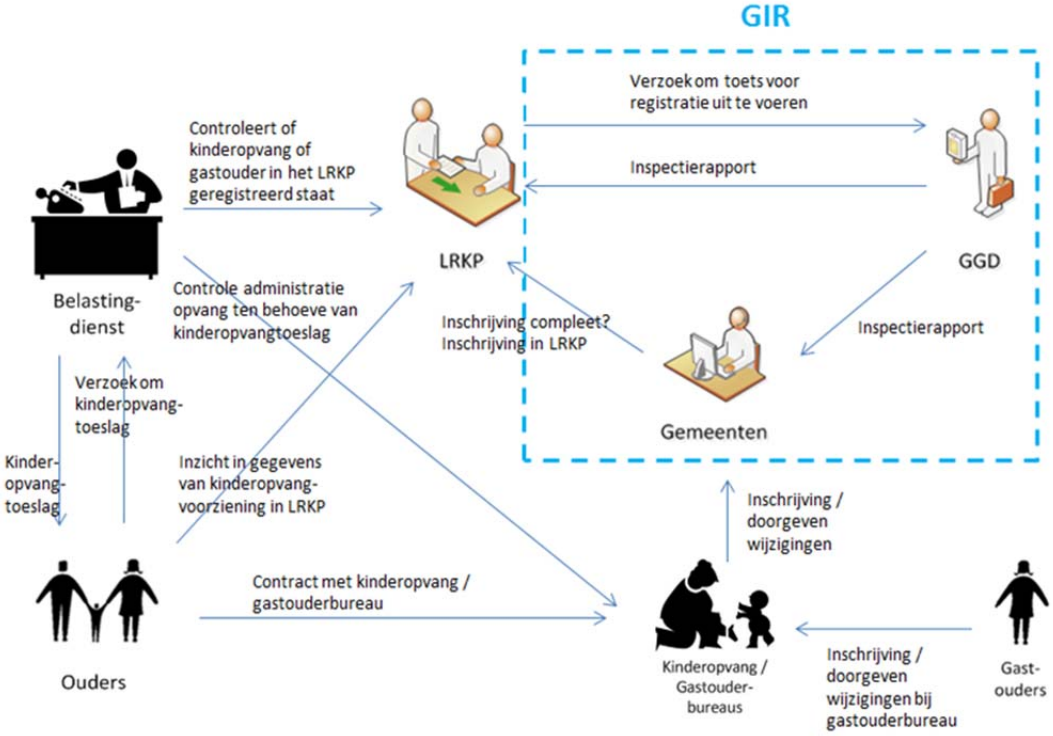
Het LRKP is hierbij een belangrijke bron. In het online registratiesysteem Landelijke Register Kinderopvang Peuterspeelzalen (LRKP) worden de gegevens van alle voorzieningen voor kinderopvang geregistreerd. Het LRKP vormt de spil in de kinderopvangketen: zij faciliteert de informatie-uitwisseling tussen de verschillende ketenpartners. Iedereen kan het LRKP raadplegen en zaken als de status van een kinderopvangvoorziening inzien, alsook inspectierapporten. De Belastingdienst gebruikt het LRKP als basis voor het uitkeren van de kinderopvangtoeslag. De verantwoordelijkheid voor de inhoud en kwaliteit van het LRKP ligt bij de gemeente. De onderwijsinspectie is op zijn beurt weer toezichthouder op het toezicht van de gemeente rondom de kinderopvang. DUO is verantwoordelijk voor het functioneel-, technisch- en applicatiebeheer van het LRKP.

1.2 Het systeem

Figuur 1.1 geeft een schematische weergaven van de keten van kinderopvang

[1] Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is als opdrachtgever auteursrechthebbende.

Figuur 1.1 **Schematische weergave kinderopvangketen**



Het doel van informatie-uitwisseling in de keten is tweeledig (zie ook hoofdstuk 2 van PBLQ-publicatie):

1. Zorgen voor rechtmatige en doelmatige toekenning kinderopvangtoeslag, waarbij foutloze gegevensoverdracht van kinderopvangorganisaties en vraagouders van belang is, hierin staat het LRKP centraal;
2. bijdragen aan een veilige en gezonde opvang van jonge kinderen, waarbij de ketenpartijen een effectieve waardenoverdracht hebben om te komen tot een veilige omgeving voor een kwetsbare doelgroep, hierin staat het GIR (i.c.m. de Continue Screening) centraal.

Dit is exclusief de beleidsinformatie die DUO aan SZW, GGD-Nederland en VNG levert (zie convenant afspraken informatie-uitwisseling).

Bij de informatie-uitwisseling in de keten zijn de onderstaande partijen betrokken:

- ***Ouders***: zij schrijven hun kind in bij een KDV, PSZ of een gastouderbureau en vragen kinderopvangtoeslag aan bij de Belastingdienst (niet bij PSZ).
- ***Gastouders***: zij verzorgen de opvang bij henzelf thuis of bij de vraagouder, zij moeten aangesloten zijn bij een of meerdere gastouderbureaus, als ze vier maanden of langer geen kinderen opvangen dan moet hun relatie met het gastouderbureau worden stopgezet
- ***Gastouderbureaus***: zij onderhouden relaties met zowel de ouders als de gastouders, zij zorgen voor de risico-inventarisaties, hebben minimaal de kassiersfunctie als bemiddelaar (gastouders hebben geen arbeidsrelatie met de gastouderbureaus, de ouders zijn hun directe opdrachtgever). Gastouderbureaus zorgen voor de informatievoorziening ook over de gastouders richting de gemeente.
- ***Kinderdagverblijven*** en aanbieders van buitenschoolse opvang verzorgen de opvang op locatie, de opvang gebeurt door personeel dat in dienst is van de KDV/BSO. KDV's/BSO's zorgen voor de informatievoorziening naar de gemeenten over kindplaatsen, locaties, e.d.

- ***Peuterspeelzalen*** verzorgen de opvang op de PSZ-locatie, de opvang gebeurt door personeel dat in dienst is en/of vrijwilligers, PSZ zorgen voor de informatievoorziening naar de gemeenten over kindplaatsen, locaties, e.d.
- De gemeenten onderhouden het LRKP, ze beoordelen aanvragen, voeren mutaties door, voorzien de GGD-en van aanvragen en mutaties, ze zorgen voor handhaving en nemen besluiten tot verstrekken/intrekken van vergunningen
- De ***GGD-en*** inspecteren de locaties van alle kinderopvangaanbieders, zien onder meer toe op de eisen t.a.v. personeel, maar ook de inrichting van de locatie en op de kassiersfunctie bij de GOB´s.
- De **IvHO** voert het tweedelijns toezicht op de gemeenten en GGD-en, zij beoordelen dus per gemeente hoe het toezicht wordt georganiseerd en uitgevoerd.
- ***DUO*** onderhoudt het LRKP, biedt inzicht in het LRKP, voorziet de Belastingdienst van mutaties in het LRKP, en gebruikt de terugmeldvoorziening van de Belastingdienst om gemeenten te informeren.
- De ***Belastingdienst*** keert Kinderopvangtoeslag aan de ouders uit, maakt daarvoor gebruik van het LRKP, en meldt via de terugmeldvoorziening relevante gegevens voor gemeenten.

1.3 Aanpak

Om tot deze monitor te komen, is er eerst informatie verzameld over (de werking van) het LKRP via deskresearch en de ketenpartijen. Onderdeel hiervan was een interviewronde langs de ketenpartners waaronder vijf individuele gemeenten en drie GGD-en[2]. Doel van de deskresearch was een goed eerste beeld te creëren van de rollen die de verschillende partijen hebben in de kinderopvangketen, wat hun taken zijn en op welke wijze er informatie wordt uitgewisseld. De deskresearch bood hierbij input voor de interviews met de ketenpartners. Deze interviews hadden vooral tot doel informatie te achterhalen over de werking van de keten vanuit diverse perspectieven: wat werkt wel/wat werkt niet en is de kwaliteit van het systeem gewaarborgd op deze manier? Daarnaast is er met de ketenpartners besproken wat eventueel als indicator meegenomen kon worden om de kwaliteit van het register te achterhalen: wat is belangrijk en wat is wel en niet meetbaar?

Op basis van de deskresearch en de interviews met de ketenpartijen is een eerste notitie opgesteld met mogelijke indicatoren. Deze notitie is tijdens een workshop voorgelegd aan de ketenpartijen, ter verificatie en ter eventuele aanvulling[3]. Op basis van deze workshop vielen enkele indicatoren uit en werden nieuwe indicatoren geformuleerd.

Uit de workshop kwam tevens naar voren dat de benodigde gegevens voor de monitor voornamelijk bij twee partijen te achterhalen zijn: de Belastingdienst Toeslagen en DUO. In navolging hierop zijn er aanvullende gesprekken gevoerd met deze partijen om de indicatoren meer in detail te bespreken: op welke manier de betreffende indicatoren te realiseren zijn, wat de (geschatte) levertijden zijn en welke peildata mogelijk zijn. Dit heeft geleid tot de uiteindelijke set met indicatoren die in hoofdstuk 3 verder gespecificeerd zijn.

De aangescherpte, meer gespecificeerde lijst met indicatoren die uit de workshop en de gesprekken met DUO en de Belastingdienst volgde is vervolgens voorgelegd aan de opdrachtgever. Na overeenstemming over de lijst zijn DUO en de Belastingdienst Toeslagen

---

[2] Ministerie SZW, Ministerie van Financiën, ICTU, DUO, GGD Nederland, VNG, Belastingdienst Toeslagen, Onderwijsinspectie, VGOB, KING, Branchevereniging KO, vijf gemeenten (Den Haag, Zwolle, Zeewolde, Best en Ede) en drie GGD-en (IJsselland, West-Brabant en Haaglanden)

[3] Aanwezigen workshop: Ministerie SZW, Ministerie van Financiën, ICTU, DUO, GGD Nederland, VNG, Belastingdienst Toeslagen, Onderwijsinspectie, VGOB, KING, Branchevereniging KO.

benaderd om de gegevens te leveren. In december 2014 leverden beide partijen een groot deel van de gevraagde indicatoren op.

Met de geleverde gegevens is een dashboard opgezet en ingevuld met gegevens die betrekking hebben op het laatste halfjaar van 2013. Het doel is deze met meerdere metingen aan te vullen, waardoor de grafieken en tabellen een trend en/of verschillen weergeven die inzicht bieden in de kwaliteit van de kinderopvang-data.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport bevat de uitkomsten van de eerste kwaliteitsmonitor kinderopvang, een beschrijving van de wijze waarop de monitor tot stand is gekomen, de geformuleerde indicatoren en informatie die nodig is voor de volgende metingen.

In hoofdstuk twee bespreken we de knelpuntenanalyse en de gehanteerde criteria om tot de uiteindelijk geformuleerde indicatoren te komen. De indicatoren die na toetsing aan de ketenpartners relevant zijn bevonden, zijn in hoofdstuk 3 in meer detail weergegeven. In dit hoofdstuk is ook ingegaan op praktische zaken rondom de uitvoering van de monitor, zoals meetperiodes en dataleveranciers. Hoofdstuk 4 geeft tot slot de uitkomsten van de eerste meting van de monitor.

2 Criteria en knelpuntenanalyse

2.1 Criteria

De informatie-uitwisseling tussen de actoren zoals gepresenteerd in Figuur 1.1 in hoofdstuk 1 is het onderwerp voor de ontwikkelde monitor. De focus die we daarbij kiezen is dat de informatie-uitwisseling moet bijdragen aan de genoemde doelen (dus rechtmatigheid van de toeslagen en enerzijds en kwaliteit en veiligheid van opvang anderzijds). Daarvoor is het van belang dat de informatie die wordt gebruikt zo min mogelijk vervuild is. De mate van vervuiling is aan de hand van drie criteria of dimensies te beschrijven.

Criteria/dimensies met betrekking tot de informatie in het systeem

Validiteit: de informatie die wordt uitgewisseld of gepresenteerd moet juist zijn. In dit geval moeten dus bijvoorbeeld de adresgegevens, het aantal kindplaatsen, het aantal bewoners boven de 18 e.d. die in het LRKP staan, overeenkomen met hoe het in werkelijkheid het geval is. Hetzelfde geldt voor de informatie die in de GGD-inspectierapporten is opgenomen.

Volledigheid: de informatie moet volledig zijn, dat betekent niet alleen dat alle informatie per instelling (gastouderopvang, gastbureau, KDV, BSO en PSZ) aanwezig moet zijn maar ook dat alle formele kinderopvangvoorzieningen geregistreerd staan in het systeem.

Actualiteit: de informatie moet up-to-date zijn. Dat betekent dat de informatie in zowel LRKP als GIR zoveel mogelijk de actuele situatie moet weerspiegelen. Dat houdt in dat nieuwe aanvragen voor exploitatie, maar ook alle mutaties en inspectiebevindingen zo snel mogelijk moeten worden doorgegeven en doorgevoerd in het systeem. Wettelijke termijnen daarvoor leggen daarbij een bodem, maar zijn niet bedoeld als streeftermijnen.

2.2 Knelpuntenanalyse

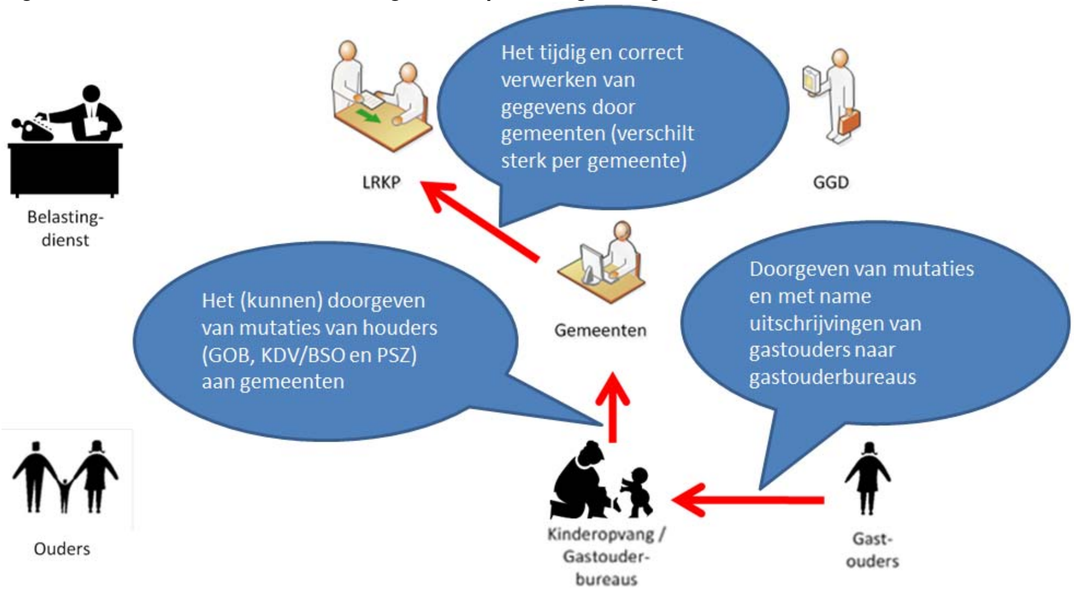
Op basis van de interviews en de deskresearch zijn de volgende onderdelen geïdentificeerd waar de meeste problemen lijken te bestaan met het kunnen voldoen aan bovengenoemde criteria. Juist op deze onderdelen is het vervolgens de moeite waard om naar geschikte indicatoren te zoeken. De belangrijkste gevoeligheden in informatieoverdracht en verwerking van gegevens liggen op de volgende punten in de keten:

1. Het (kunnen) doorgeven van mutaties van houders (GOB, KDV/BSO en PSZ) aan gemeenten
2. Het tijdig en correct verwerken van gegevens door gemeenten
3. Doorgeven van mutaties en met name uitschrijvingen van gastouders naar gastouderbureaus, zodat de gastouderbureaus over de juiste en actuele gegevens beschikken.

De sterkste gevoeligheid binnen de keten bestaat dus uit de relaties tussen de houders (GOB, KDV/BSO en PSZ) en de gemeenten, tussen de gastouders en de gastouderbureaus, en tussen gemeenten en LRKP[4]. Zie Figuur 2.1 voor een schematische weergave.

[4] Binnen de hele keten is ook de gegevensoverdracht (van met name inkomen en aantal uren opvang) van ouders aan de Belastingdienst een gevoelig onderdeel. Dit heeft echter geen directe invloed op de kwaliteit van het LRKP en is daarmee geen onderwerp voor de monitor.

Figuur 2.1 Schematische weergave knelpunten / gevoeligheden in de keten



Op basis van deze knelpuntenanalyse is de lijst met indicatoren gekomen die tijdens de workshop aan de ketenpartners is voorgelegd. Hieronder zijn de knelpunten verder toegelicht.

1. Het (kunnen) doorgeven van mutaties van houders (GOB, KDV/BSO en PSZ) aan gemeenten (actualiteit), validiteit)

Het eerste kwetsbare deel van de keten van informatieoverdracht betreft de communicatie tussen de houders en de gemeenten. Vooral het tijdig, volledig en correct (kunnen) doorgeven van wijzigingen is een knelpunt. Dat leidt tot diverse problemen. Als gemeenten niet of te laat op de hoogte zijn van mutaties kan het gebeuren dat GGD-en nodeloos op Inspectiebezoek gaan (financieel probleem voor gemeente of GGD afhankelijk van arrangement), de BD/T keert onterecht toeslagen uit als het oude LRKP-id van een opvang wordt gebruikt tussen feitelijke verhuizing en inschrijving onder nieuwe id na inspectie en goedkeuring door GGD (met als gevolg een terugvordering van de toeslag bij de jaarcontrole).

De redenen om mutaties niet door te geven vanuit de houders zijn divers. Financiële continuïteit (gastouders die bij verhuizing geen inkomsten willen mislopen), geen belang (na faillissement e.d.), complexiteit formulieren en diversiteit in gemeentelijk beleid.

2. Het tijdig en correct verwerken van gegevens door gemeenten (verschilt sterk per gemeente) in het LRKP (actualiteit, validiteit)

Een tweede kwetsbaar deel is het doorvoeren van geleverde mutaties door de gemeente. De capaciteit en kwaliteit om het LRKP goed bij te houden verschilt sterk per gemeente. Op hoofdlijn lijkt het erop dat grotere gemeenten meer capaciteit en deskundigheid ter beschikking hebben dan kleinere gemeenten. Net als het niet of te laat aanleveren van wijzigingen door houders van kinderopvanginstellingen levert ook het met vertraging doorvoeren van mutaties door gemeenten tot problemen.

3. Doorgeven van mutaties en met name uitschrijvingen van gastouders naar gastouderbureaus (actualiteit)

Het goed doorgeven van het stoppen van bemiddelingsrelaties met gastouders door de gastouderbureaus omdat gastouders geen kinderen meer opvangen is een knelpunt. Gemeenten

hanteren soms termijnen voor het doorgeven van het verbreken van bemiddelingsrelaties als er enkele maanden door een gastouder niet wordt opgevangen voor het bureau. Afhankelijk hoe strikt gemeenten met de eis aan een handtekening van de gastouder omgaan, leidt dit tot vervuiling van het LRKP.

4. Overige knelpunten in de informatie-uitwisseling

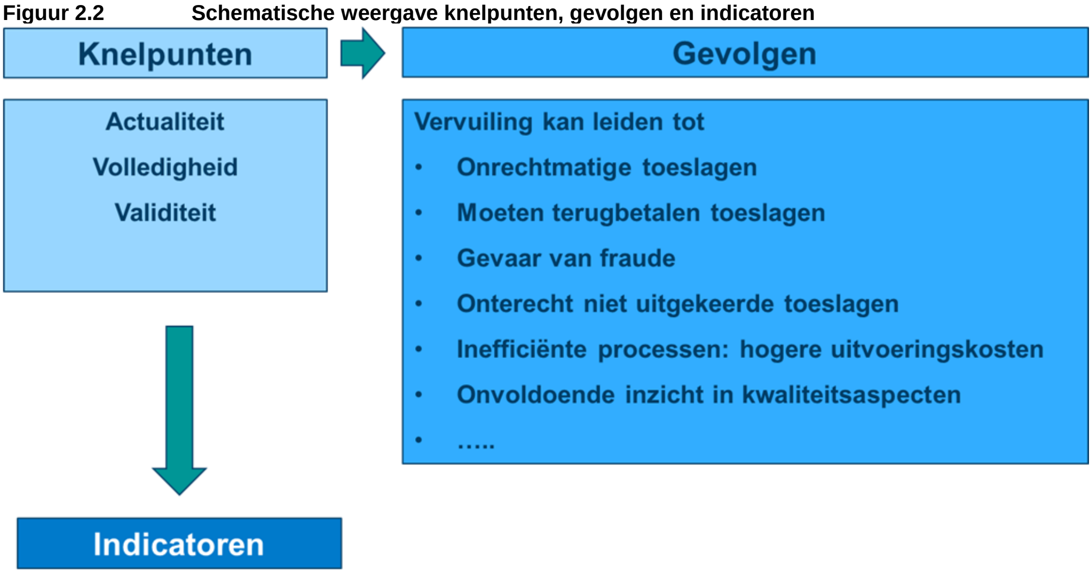
Naast bovengenoemde drie knelpunten in de informatieketen die het meest in het oog springen, zijn er nog twee onderwerpen die minder sterk naar voren komen maar die op basis van de input uit de workshop vermeldenswaard zijn:

- De presentatie van de gegevens in LRKP is niet geschikt voor ouders om mee te nemen in keuze voor opvang: met name de kwaliteitsinformatie uit GGD rapportages zit teveel verstopt in documenten, niet duidelijk of er handhaving door gemeente loopt (bruikbaarheid).
- Systeemstoringen leiden ertoe dat GGD-en soms geen toegang hebben tot essentiële informatie om hun toezichtstaak te kunnen uitoefenen (beschikbaarheid)

1.1 Van criteria en knelpuntenanalyse naar indicatoren

Figuur 2.2 geeft een schematische weergaven van de relatie tussen knelpunten, criteria, gevolgen en indicatoren. Bij de selectie van de indicatoren is rekening gehouden met voldoende spreiding over de verschillende criteria.

Figuur 2.2 Schematische weergave knelpunten, gevolgen en indicatoren



1.2 Overzicht indicatoren

Tabel 2.1 geeft een overzicht van de voorgestelde indicatoren voor de monitor. Tevens is aangegeven voor welke criteria zij vooral van belang zijn.

Tabel 2.1 Overzicht indicatoren

Indicatoren	Validiteit	Volledigheid	Actualiteit
1. Aantal wijzigingen met terugwerkende kracht (langer dan 30 dagen terug en totaal aantal)			
2. Aantal correcties foutieve invoer (langer dan 30 dagen terug en totaal aantal)			
3. Aantal overschrijdingen 10 weken termijn			
4. Aantal instellingen in LKRP dat niet meer actief is			
5. Aantal discrepanties LRKP en GBA			
6. Aantal meldingen vanuit de GGD-en dat het LRKP niet conform de praktijk is			
7. Tevredenheid gebruikers LRKP/GIR handhaven/GIR inspecteren			
8. Aantal opschortingen			
9. Technische uitval gegevenswisseling			
10. Aantal discrepanties LRKP en bestanden belastingdienst			
11. Aantal gastouders zonder GOB			

Indicatoren relatief weergeven

Voor verschillende indicatoren geldt dat alleen een absoluut aantal op een bepaald peilmoment weinig inzicht biedt. In meerdere gevallen is het van belang om het absolute aantal af te zetten tegen bijvoorbeeld het totale aantal geregistreerde instellingen of het aantal uitgevoerde inspecties. Zo zetten we indicator 1. “ Aantal wijzigingen met terugwerkende kracht” af tegen het totale aantal wijzigingen. Een daling van het aantal wijzigingen met terugwerkende kracht kan immers ook veroorzaakt worden doordat het totale aantal wijzigingen is teruggelopen. In hoofdstuk vier gaan we hier bij elke indicator afzonderlijk op in (indien van toepassing).

Uitsplitsing naar type kinderopvang

Om een goed beeld te krijgen dienen alle gegevens, indien mogelijk, uitgesplitst te worden naar type opvang: kinderdagopvang, peuterspeelzaal, gastouder (eigen woning), gastouder (bij ouder thuis).

3 Indicatoren

In dit hoofdstuk beschrijven we de indicatoren die zijn geïdentificeerd samen met de ketenpartijen om de kwaliteit van de registratie-systematiek rondom kinderopvang te monitoren in detail, te weten:

1. Aantal wijzigingen met terugwerkende kracht (langer dan 30 dagen terug en totaal aantal)
2. Aantal correcties foutieve invoer (langer dan 30 dagen terug en totaal aantal)
3. Aantal overschrijdingen 10 weken termijn
4. Aantal instellingen in LKRP dat niet meer actief is
5. Aantal discrepanties LRKP en GBA
6. Aantal meldingen vanuit de GGD-en dat het LRKP niet conform de praktijk is
7. Tevredenheid gebruikers LRKP/GIR handhaven/GIR inspecteren
8. Aantal opschortingen
9. Technische uitval gegevenswisseling
10. Aantal discrepanties LRKP en bestanden belastingdienst
11. Aantal gastouders zonder GOB

3.1 1- Aantal wijzigingen met terugwerkende kracht

Definitie

Aantal wijzigingen met een terugwerkende kracht van meer dan 30 dagen afgezet tegen het totale aantal wijzingen in de meetperiode.

Omschrijving

Hier wordt specifiek bedoeld: de wijzigingen die gevolgen hebben voor de kinderopvangtoeslag. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij wijzigingen met betrekking tot inschrijfdatum. Bij een wijziging hiervan krijgt de gemeente een melding, evenals de Belastingdienst. Gaat het verder dan een maand terug, dan wordt het niet zomaar doorgevoerd bij de Belastingdienst, maar navraag gedaan bij DUO.

De indicator valt uiteen in twee factoren:

1. Invloed van de wijziging met terugwerkende kracht op de toeslagen.
2. Invloed op de kwaliteit van de kinderopvang (bijvoorbeeld wijziging aantal kindplaatsen; is de ruimte daar wel geschikt voor?)

Als een wijziging langer dan een maand teruggaat, controleert BD/T dit bij DUO. Dit geldt overigens alleen voor die gevallen waarbij de wijziging mogelijk invloed heeft op het recht op een toeslag. Aandachtspunten: formeel is het zo afgesproken dat je niet met terugwerkende kracht opvang kan uitschrijven uit het LRKP. Dit o.a. om de ouders te beschermen (in het kader van de toeslagen). DUO geeft aan dat het echter technisch gezien wel kan door middel van een administratieve correctie. Verder is het sowieso mogelijk om zaken als verhuizingen en aantal kindplaatsen met terugwerkende kracht te wijzigen.

Wat levert deze indicator op?

Deze indicator zegt iets over de validiteit en de actualiteit van de gegevens. Een wijziging met terugwerkende kracht van meer dan 30 dagen terug betekent dat de betreffende gegevens onjuist in het systeem stonden en niet up-to-date waren. Als het een wijziging betreft waarbij de

inschrijfdatum van een locatie gewijzigd wordt, kan het zijn dat er onterecht kinderopvangtoeslag is toegekend voor een bepaalde periode. Wanneer het aantal kindplaatsen met terugwerkende kracht naar boven is bijgesteld, kan het zijn dat er teveel kinderen opgevangen worden in verhouding tot de ruimte.

Dataleverancier

- DUO

Naast het wijzigen van datum van inschrijving zijn ook status-, naamgegevens- en wijzigingen in het aantal kindplaatsen vanuit het systeem van DUO te halen. Dezen staan allemaal in het systeem, inclusief de datum waarop het in moet gaan.

Deze berichten kunnen voor een bepaalde periode uitgedraaid worden. Alle xml-berichten blijven 7 jaar bewaard, dus tot dan kan de informatie teruggehaald worden door DUO. Na 7 jaar bestaat de 'schoningsplicht'. Voor deze monitor is gekozen voor een periode van 6 maanden; het laatste half jaar van 2013.

Type kinderopvang

Deze indicator wordt onderscheiden naar kinderdagverblijf, gastouderbureau, gastouders peuterspeelzaal

3.2 2 - Aantal correcties foutieve invoer

Definitie

Aantal correcties na meer dan 30 dagen na de oorspronkelijke invoer, afgezet tegen het totale aantal wijzigingen / inschrijvingen in de meetperiode.

Omschrijving

Aantal keer dat na 30 dagen een adres, overige contactgegevens, etc. wordt gecorrigeerd. Het gaat hier om gegevens die in eerste instantie foutief overgenomen zijn door een gemeente. Deze indicator zegt iets over de validiteit en de actualiteit van de gegevens. Een correctie met terugwerkende kracht van meer dan 30 dagen terug betekent dat de betreffende gegevens onjuist in het systeem stonden en niet up-to-date waren. Onjuiste adresgegevens kunnen er bijvoorbeeld voor zorgen dat de GGD bij een onjuist adres uitkomt voor een inspectie.

Dataleverancier

- DUO

Deze indicator kan uit het systeem gehaald worden (zie beschrijving bij eerste indicator 'aantal wijzigingen met terugwerkende kracht').

Deze berichten kunnen voor een bepaalde (zelf aan te geven) periode uitgedraaid worden. Voor deze monitor is gekozen voor een periode van 6 maanden; het laatste halfjaar van 2013.

Type kinderopvang

Deze indicator wordt onderscheiden naar kinderdagverblijf, gastouderbureau, gastouders peuterspeelzaal

3.3 3 – Aantal overschrijdingen 10 weken termijn

Definitie

Aantal malen dat een aanmelding / wijziging niet binnen 10 weken door een gemeente is afgehandeld en daardoor de instelling zonder GGD advies automatisch door de gemeente ingeschreven dient te worden. Dit afgezet tegen het totale aantal aanmeldingen en wijzigingen.

Omschrijving

Deze indicator zegt iets over de validiteit en de volledigheid van de gegevens. Wanneer de 10 weken overschreden worden, komt een instelling / houder automatisch in het LRKP. In dat geval is er nog geen inspectierapportage en is de informatie dus niet volledig en/of gecontroleerd door een GGD. Hierdoor kan een locatie als het ware onterecht de status 'ingeschreven' krijgen en kan men kinderopvangtoeslag aanvragen voor de betreffende locatie.

Deze indicator, wordt nu ook gebruikt door de onderwijsinspectie voor haar inspectierapportages. DUO levert deze gegevens al aan bij de onderwijsinspectie.

Dataleverancier

- DUO

De gemeente dient na 10 weken zelf de instelling/houder in te schrijven. Dit gebeurt niet automatisch. DUO houdt hier lijsten van bij en attendeert gemeenten er op wanneer zij dit (nog) niet hebben gedaan. Daarnaast is er een uitdraai mogelijk van de aanvangsdatum en de daadwerkelijke registratiedatum; uit deze gegevens is te halen hoeveel instellingen (nog) niet zijn ingeschreven in het LKRP ondanks dat de 10 weken verstreken zijn.

De uitdraai van de aanvangsdatum en de daadwerkelijke registratie is op een (door ons gekozen) moment uit te draaien. Voor deze monitor is gekozen voor een periode van 6 maanden; het laatste halfjaar van 2013. De matrix ten behoeve van de Belastingdienst wordt jaarlijks gemaakt en is in ieder geval op jaarlijkse basis beschikbaar.

Type kinderopvang

Deze indicator wordt onderscheiden naar kinderdagverblijf, gastouderbureau, gastouders peuterspeelzaal

3.4 4 – Aantal instellingen in het LRKP dat niet meer actief is

Definitie

Aantal instellingen waarbij door ouders gedurende de meetperiode van 6 maanden geen toeslag is aangevraagd voor opvang van hun kinderen. Afgezet tegen het totale aantal geregistreerde instellingen in het LRKP.

Omschrijving

De informatie over deze instellingen is dan niet meer actueel en valide (tenzij de status wel is aangepast naar niet meer geregistreerd): er zou immers geen toeslag meer op aangevraagd kunnen worden.

Interessant is het om te kijken voor hoeveel houders geen kinderopvangtoeslag wordt aangevraagd. Hierbij dient wel rekening te worden gehouden met het feit dat sommige

houders/gastouders tijdelijk stoppen. KvK als koppeling wordt door de ketenpartijen niet erg enthousiast ontvangen: er is immers geen incentive om je daar uit te schrijven (gratis).

Dataleverancier

- Belastingdienst Toeslagen (BD/T)

BD/T kan een vergelijking maken tussen de totale lijst van geregistreerde instellingen (uit het LRKP) en een eigen lijst met instellingen waar toeslag voor is aangevraagd. De inschatting van de Belastingdienst is dat een vrijwel volledige lijst kan worden opgesteld. Het aantal actieve kinderopvanginstellingen waarvan de ouders geen toeslag aanvraag is heel klein. Vanaf 2014 zal dit waarschijnlijk nog verder afnemen door het verdwijnen van de grens van het maximuminkomen waarbij ouders in aanmerking komen voor een toeslag.

De gegevens van deze indicator zijn voor een bepaalde, zelfgekozen, periode op te vragen. Voor deze monitor is gekozen voor een periode van 6 maanden; het laatste halfjaar van 2013.

Type kinderopvang

Deze indicator wordt onderscheiden naar kinderdagverblijf, gastouderbureau, gastouders peuterspeelzaal

3.5 5 – Aantal discrepanties LKRP en GBA

Definitie

Aantal instellingen waarvan een of meerdere gegevens in het LRKP niet overeenkomen met gegevens in het GBA. Afgezet tegen het totale aantal in het LRKP geregistreerde instellingen.

Omschrijving

Uit een match tussen GBA en LRKP kan blijken dat een gastouder bijvoorbeeld overleden is, er meer personen staan ingeschreven op een opvangadres dan doorgegevens is, en/of dat bepaalde gegevens niet kloppen (adres). Deze indicator zegt dan ook iets over de validiteit en de actualiteit van de gegevens.

Mogelijke discrepanties:

1. Overleden gastouders
2. Aantal afwijkingen NAW-gegevens

Gevolg van een dergelijke discrepantie kan onder andere zijn dat een opvanglocatie niet gecontroleerd kan worden door een GGD (zoals het aantal huisgenoten en of zij al dan niet een VOG hebben), omdat bijvoorbeeld het adres niet klopt.

Dataleverancier

DUO: gegevens uit GIR

Gegevens over overleden gastouders heeft DUO. Deze zijn uit het GIR te halen. Daarbij wordt ook een check gedaan op de naamgegevens (hierbij worden discrepanties als y in plaats van ij of streepjes wel door de vingers gezien). De gegevens zijn op basis van maandelijkse rapportages ten behoeve van Continue Screening te halen. Voor deze monitor is gekeken naar de maanden juli t/m december 2013.

Type kinderopvang
Deze indicator wordt onderscheiden naar kinderdagverblijf, gastouderbureau, gastouders peuterspeelzaal

3.6 6 – Aantal meldingen vanuit de GGD-en dat LRKP niet conform praktijk is

Definitie
Aantal instellingen waarvan GGD aangeeft dat een of meerdere gegevens in het LRKP niet overeenkomen met de aangetroffen situatie in de praktijk. Afgezet tegen het aantal door de GGD gecontroleerde instellingen.

Omschrijving
GGD-en kijken bij elke voorziening of de praktijk conform de opgegeven gegevens is. Een afwijking hiervan zegt dan ook iets over de validiteit van de gegevens. Bij inspectie kan bijvoorbeeld blijken dat er meer kinderen van bepaalde groepen wordt opgevangen dan is doorgegeven aan de gemeente en/of dat er meer medewerkers werken (controle VOG, etc.). Deze afwijkingen kunnen gevolgen hebben voor de kwaliteit van de kinderopvang.

Dataleverancier
- DUO: gegevens uit GIR

GGD-en kunnen in het systeem een vinkje aankruisen “wel/niet conform het LKRP”. Ook zijn de redenen hiervoor uit het systeem te halen. Dit laatste is een invulveld dus zal kwalitatief geanalyseerd moeten worden. Het aantal inspecties is ook voor DUO uit het systeem te halen.

Al deze gegevens samen zijn voor gespecificeerde periode te achterhalen (kunnen we zelf definiëren). Voor deze monitor is gekozen voor een periode van 6 maanden; het laatste halfjaar van 2013.

Type kinderopvang
Deze indicator wordt onderscheiden naar kinderdagverblijf, gastouderbureau, gastouders peuterspeelzaal

3.7 7 - Tevredenheid gebruikers LRKP/GIR

Definitie
Rapportcijfer tevredenheid gebruikers LRKP/GIR

Omschrijving
DUO houdt jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek. Daarnaast zou eventueel met een panel van gebruikers achterhaald kunnen worden hoe men het register ervaart.

De tevredenheid van de gebruikers met het LRKP en/of het GIR hangt samen met de beschikbaarheid van de systemen op moment dat de gebruikers hiermee willen werken. Is dit niet het geval door bijvoorbeeld een storing, dan moeten gegevens op een later moment verwerkt worden. Op dat moment is de informatie in het LRKP niet up-to-date en zegt de indicator iets over de actualiteit van de gegevens.

Dataleverancier

- DUO

Tevredenheidsonderzoek van DUO wordt jaarlijks gemaakt.

3.8 8 - Opschorting

Definitie

Aantal opschortingen afgezet tegen het totale aantal aanmeldingen / wijzigingen.

Omschrijving

Opschorting vindt plaats op moment dat een houder niet de juiste en/of een onvolledige aanvraag indienen bij een gemeente. In dit geval zijn de gegevens niet valide en/of volledig. Dit wordt door DUO geregistreerd en is eventueel bij gemeenten op te vragen.

Dataleverancier

- DUO

Opschorting kan DUO uitdraaien voor een zelf gekozen periode. Voor deze monitor is gekozen voor een periode van 6 maanden; het laatste halfjaar van 2013. Opschorting geldt alleen voor onjuiste/onvolledige aanvragen.

Type kinderopvang

Deze indicator wordt onderscheiden naar kinderdagverblijf, gastouderbureau, gastouders peuterspeelzaal

3.9 9 - Technische uitval gegevenswisseling

Definitie

Aantal keer dat het GIR of het LRKP niet beschikbaar is voor gebruikers (technische storing).

Omschrijving

Het niet beschikbaar zijn van de systemen kan ertoe leiden dat gegevens niet tijdig bijgewerkt worden (bijvoorbeeld als iemand het LRKP als neventaak heeft en er een keer per week aan kan werken, net die dag niet in het systeem kan) of dat GGD-en niet de juiste informatie hebben tijdens inspecties. Zo gebruiken sommige GGD-en het systeem via een tablet op het moment dat zij langs een locatie gaan. Wanneer zij geen toegang hebben tot GIR Inspecteren, kunnen zij deze gegevens op dat moment niet opvragen. Deze indicator zegt dan ook iets over de actualiteit van de gegevens.

Dataleverancier

- DUO

DUO maakt in het kader van de SLA (service level agreement) overzichten van de beschikbaarheidspercentages van de GIR en het LRKP. Deze gegevens zijn op maandbasis te leveren. Voor deze indicator is gebruik gemaakt van de gegevens van de laatste 6 maanden van 2013.

3.10 10 - Aantal discrepanties LRKP en bestanden Belastingdienst

Definitie

Aantal discrepanties tussen het door de Belastingdienst gebruikte lokale bestand en het eigenlijke LRKP bestand bij DUO. Afgezet tegen het totale aantal in het LRKP geregistreerde instellingen.

Omschrijving

Een aantal malen per jaar levert DUO op DVD het volledige bestand van het LRKP aan waarna de Belastingdienst een vergelijking uitvoert met haar eigen bestand dat is opgebouwd uit de individuele meldingen van DUO aan de Belastingdienst (mutaties worden via zogenaamde xml-berichten die DUO aan de Belastingdienst stuurt doorgevoerd in de systemen van de Belastingdienst).

Het aantal verschillen tussen beide bestanden geeft een indicatie van de mate waarin het bestand dat de Belastingdienst gebruikt volledig en juist is. Hiermee zegt de indicator iets over de validiteit en de volledigheid van de gegevens.

Dataleverancier

- Belastingdienst

Periode waarover de gegevens gaan hangt af van de periode die de Belastingdienst danwel DUO heeft gekozen om de gegevens te controleren.

3.11 11 - Aantal gastouders zonder GOB

Definitie

Aantal gastouders dat in het LRKP staat geregistreerd dat al meer dan vier maanden niet meer ingeschreven staat bij een actief gastouderbureau. Afgezet tegen het totale aantal in het LRKP geregistreerde gastouders.

Omschrijving

Gastouders mogen maximaal 4 maanden zonder gastouderbureau opereren. DUO houdt bij of gastouders bij een gastouderbureau staan ingeschreven. Zo niet dan krijgen die gastouders een brief van DUO, alsook de gemeente. De gemeenten dienen de gastouders dan zelf weer uit te schrijven uit het LRKP.

Wanneer gastouders die langer dan vier maanden zonder GOB zitten en niet uitgeschreven worden, staan deze gastouders onterecht als ingeschreven in het LRKP. Op dat moment zijn de gegevens van deze gastouders in het LRKP niet langer actueel en valide.

Dataleverancier

- DUO

Type kinderopvang

Deze indicator wordt onderscheiden naar soort gastouderopvang (bij de ouder of bij de gastouder)

3.12 Benodigde gegevens en praktische zaken

Tabel 3.1 geeft een overzicht van de benodigde gegevens voor het uitvoeren van de monitor. Al deze gegevens kunnen worden verkregen via DUO of de Belastingdienst Toeslagen.

Tabel 3.1 Overzicht benodigde informatie

Achtergrondgegevens benodigd om indicatoren te duiden en/of te wegen
Aantal kinderopvanginstellingen, gastouders, GOB's, peuterspeelzalen
Aantal aanvragen vanuit houders
Aantal afgegeven vergunningen
Aantal inspecties
1. Aantal wijzigingen met terugwerkende kracht
Aantal mutaties datum van inschrijving
Aantal mutaties statusgegevens
Aantal mutaties kindplaatsen
2. Aantal correcties foutieve invoer
Aantal administratieve wijzigingen adresgegevens
Aantal administratieve wijzigingen naam gegevens
Aantal administratieve wijzigingen statusgegevens
3. Aantal overschrijdingen 10 weken termijn[5]
Aantal instellingen dat ingeschreven wordt na overschrijding termijn
Aantal instellingen dat ondanks overschrijding termijn (nog) niet ingeschreven is
Totaal aantal overschrijdingen 10 weken termijn
4. Aantal instellingen in het LKRP dat niet meer actief is
Aantal instellingen in het LRKP waarvoor geen toeslag wordt ontvangen
5. Aantal discrepanties LRKP en GBA
Aantal gastouders dat is overleden, maar wel in het systeem staat
Aantal afwijkingen NAW gegevens
Aantal afwijkingen aantal ingeschreven personen
6. Aantal meldingen vanuit de GGD-en dat het LRKP niet conform de praktijk is
Aantal keer dat gegevens LRKP niet conform praktijk zijn
7. Tevredenheid gebruikers LRKP/GIR
Tevredenheid technische beschikbaarheid (naar organisatie en systeem)
Tevredenheid gebruiksgemak (naar organisatie en systeem)
8. Aantal opschortingen
Aantal keer dat een houder niet de juiste en/of een onvolledige aanvraag heeft ingediend
9. Technische uitval gegevenswisseling
Beschikbaarheidspercentage GIR
Beschikbaarheidspercentage LRKP
10. Aantal discrepanties LRKP en bestanden Belastingdienst
Aantal verschillen tussen bestand Belastingdienst en LRKP

[5] Voor deze monitor heeft DUO het aantal ingeschreven/afgewezen locaties opgegeven. Voor een volgende monitor dient dit uitgesplitst te zijn.

11. Aantal gastouders zonder GOB
Aantal gastouders dat (nog) in het LRKP staat terwijl zij langer dan 4 maanden zonder GOB zitten

3.12.1 Praktische zaken

DUO

De meeste gegevens kan DUO leveren voor een nog te bepalen periode. Uitzonderingen hierop zijn:

- Gegevens Continue Screening (maandelijks)
- Tevredenheidsonderzoek (jaarlijks)

De levertijd is afhankelijk van de vraag. Als er query's zijn gebouwd voor alle indicatoren kunnen de indicatoren redelijk snel geleverd worden. Moeten er nieuwe query's gebouwd worden, dan dient ICTU hier veelal bij betrokken te worden. In dat geval kan de levertijd langer duren.

Sowieso is het goed om rekening te houden met de releases die tweejaarlijks plaatsvinden. Bij de releases vinden namelijk database-wijzigingen plaats die gevolgen kunnen hebben voor de query's ten behoeve van de indicatoren. In die zin zou het eventueel aan te raden zijn de query's bij ICTU onder te brengen; zij kunnen deze dan meenemen in de database-wijzigingen. Daarnaast is het dan ook aan te raden om query's te draaien die binnen een release vallen (indien gegevens op een andere manier in het systeem komen te staan en onder een query voor de monitor vallen).
De releases vinden plaats op de eerste woensdag van de maand in januari en juli.

Belastingdienst Toeslagen

BD/T moet voor de verschillende indicatoren specifieke werkzaamheden moeten verrichten. De benodigde gegevens zijn namelijk niet standaard in rapportages opgenomen en dienen speciaal voor de monitor uitgedraaid te worden.
Hiertoe zal er een overeenkomst tussen SZW en BD/T moeten worden gesloten.
De levertijd bedraagt afhankelijk van de precieze vraagstelling waarschijnlijk 1 à 2 maanden, nadat er sprake is van een overeenkomst.

Meetperiode en peilmoment

Insteek van de monitor is om deze twee keer per jaar uit te voeren. Voor de nulmeting gaan we voor alle indicatoren uit van een meetperiode van 1 juli 2013 – 31 december 2013. Bij een volgende meting is het van belang rekening te houden met bovengenoemde zaken wat betreft doorlooptijd.

4 Uitkomsten

De 11 geïdentificeerde indicatoren zijn hieronder schematisch weergegeven naar de drie criteria validiteit, volledigheid en actualiteit. In dit hoofdstuk is per paragraaf ingegaan op de resultaten van de indicatoren waarvoor data geleverd is. Voor indicatoren 6 *Aantal meldingen vanuit de GGD-en dat het LKRP niet conform de praktijk is* en 8 *Aantal opschortingen* is geen data geleverd.

Indicatoren	Validiteit	Volledigheid	Actualiteit
1. Aantal wijzigingen met terugwerkende kracht (langer dan 30 dagen terug en totaal aantal)			
2. Aantal correcties foutieve invoer (langer dan 30 dagen terug en totaal aantal)			
3. Aantal overschrijdingen 10 weken termijn			
4. Aantal instellingen in LKRP dat niet meer actief is			
5. Aantal discrepanties LRKP en GBA			
6. Aantal meldingen vanuit de GGD-en dat het LRKP niet conform de praktijk is			
7. Tevredenheid gebruikers LRKP/GIR handhaven/GIR inspecteren			
8. Aantal opschortingen			
9. Technische uitval gegevenswisseling			
10. Aantal discrepanties LRKP en bestanden belastingdienst			
11. Aantal gastouders zonder GOB			

4.1 Aantal wijzigingen met terugwerkende kracht

De Indicator valt uiteen in twee factoren:

1. Invloed van de wijziging met terugwerkende kracht op de toeslagen (aanvangsdatum, statusgegevens).
2. Invloed op de kwaliteit van de kinderopvang (bijvoorbeeld wijziging aantal kindplaatsen; is de ruimte daar wel geschikt voor?)

Uit de data blijkt dat de aanvangsdatum in de meetperiode bij 76 LRKP-id's is gewijzigd. Voor 11 LRKP-id's betreft dit een correctie van meer dan 30 dagen terug in de tijd. Met andere woorden: bij 11 LRKP-id's is er sprake van een correctie welke van invloed is op de toeslagen[6], 0,02 procent van het totaal aantal LRKP-id's bekent bij de Belastingdienst. Daarnaast is bij 115 LRKP-id's sprake van een mutatie van de statusgegevens die meer dan 30 dagen terug gaat in de tijd. Hiermee is in 115 gevallen sprake van een status die in ieder geval 30 dagen niet up-to-date was (0,21% van het totaal aantal LRKP-id's).

Het aantal kindplaatsen is in het laatste halfjaar van 2013 op geen enkele locatie gewijzigd. De vraag is of het aantal kindplaatsen dat geregistreerd staat in het LRKP in dat geval wel een juiste reflectie is van wat er in de praktijk speelt.

[6] Als de inschrijvingsdatum gewijzigd wordt na 30 of meer dagen, kan dit betekenen dat ouders voor een maand kinderopvangtoeslag hebben kunnen aanvragen, terwijl dit niet mogelijk had moeten zijn (in het geval dat de inschrijfdatum van de locatie gewijzigd wordt naar een latere datum dan eerst het geval was) of hadden ouders over een langere periode recht op toeslag dan eerst het geval was (bij een wijziging van de datum terug in de tijd).

Tabel 4.1 Correctie aanvangsdatum

	Totaal in periode	Meer dan 30 dagen terug	Aandeel meer dan 30 dagen terug op aantal ingeschreven locaties 01-01-2014
BSO	9	2	0,03%
GOB	0	0	0,00%
KDV	12	1	0,02%
PSZ	3	0	0,00%
VGO	52	8	0,02%
Totaal	76	11	0,02%

Bron: DUO

Tabel 4.2 Mutatie statusgegevens

	Totaal in periode	Meer dan 30 dagen terug	Aandeel meer dan 30 dagen terug op aantal ingeschreven locaties 01-01-2014
BSO	323	4	0,07%
GOB	35	0	0,00%
KDV	296	3	0,05%
PSZ	131	8	0,27%
VGO	2.979	100	0,25%
Totaal	3.764	115	0,21%

Bron: DUO

Tabel 4.3 Wijzigingen aantal kindplaatsen

	Totaal in periode	Meer dan 30 dagen terug	Aandeel meer dan 30 dagen terug op aantal ingeschreven locaties 01-01-2014
BSO	0	0	0,00%
GOB	0	0	0,00%
KDV	0	0	0,00%
PSZ	0	0	0,00%
VGO	0	0	0,00%
Totaal	0	0	0,00%

Bron: DUO

4.2 Aantal correcties foutieve invoer

Aantal keer dat na 30 dagen een adres, overige contactgegevens, etc. wordt gecorrigeerd. Het gaat hier om gegevens die in eerste instantie foutief overgenomen zijn door een gemeente.

In de meetperiode zijn er in 180 gevallen de adresgegevens gecorrigeerd (0,17% van het aantal LRKP-id's met status ingeschreven), statusgegevens zijn in 90 gevallen gecorrigeerd (0,08% van het aantal LRKP-id's met status ingeschreven). Het grootst aantal correcties vond plaats binnen de naamgegevens. Hier zijn in 353 gevallen de gegevens gecorrigeerd (0,33% van het aantal LRKP-id's met status ingeschreven).

Opvallend is dat voor zowel de adresgegevens, de naamgegevens als de statusgegevens geldt dat bijna de helft van de correcties die op deze gegevens zijn doorgevoerd meer dan 30 dagen terug is doorgevoerd. In deze gevallen was er sprake van onjuiste gegevens of gegevens die niet up-to-date waren voor een periode van tenminste 30 dagen.

Tabel 4.4 Correctie adresgegevens

	Totaal in periode	Meer dan 30 dagen terug	Aandeel meer dan 30 dagen terug op aantal ingeschreven locaties 01-01-2014
BSO	22	17	0,29%
GOB	0	0	0,00%
KDV	20	14	0,24%
PSZ	7	5	0,17%
VGO	131	54	0,14%
Totaal	180	90	0,17%

Bron: DUO

Tabel 4.5 Correctie naamgegevens

	Totaal in periode	Meer dan 30 dagen terug	Aandeel meer dan 30 dagen terug op aantal ingeschreven locaties 01-01-2014
BSO	47	22	0,37%
GOB	1	0	0,00%
KDV	54	29	0,50%
PSZ	17	5	0,17%
VGO	234	122	0,31%
Totaal	353	178	0,33%

Bron: DUO

Tabel 4.6 Correctie statusgegevens

	Totaal in periode	Meer dan 30 dagen terug	Aandeel meer dan 30 dagen terug op aantal ingeschreven locaties 01-01-2014
BSO	13	4	0,07%

	Totaal in periode	Meer dan 30 dagen terug	Aandeel meer dan 30 dagen terug op aantal ingeschreven locaties 01-01-2014
GOB	0	0	0,00%
KDV	12	5	0,09%
PSZ	10	5	0,17%
VGO	55	31	0,08%
Totaal	90	45	0,08%

Bron: DUO

4.3 Aantal overschrijdingen 10 weken termijn

Wanneer de 10 weken overschreden worden wanneer een houder een aanvraag tot registratie doet, komt een instelling / houder automatisch in het LRKP. In dat geval is er nog geen inspectierapportage en is de informatie dus niet volledig en/of gecontroleerd door een GGD.

Uit de cijfers blijkt dat in het laatste half jaar van 2013 sprake was van 535 overschrijdingen van de 10 weken termijn.[7] Dit houdt in dat in 9 procent van de gevallen een aangemelde LRKP-id niet is ingeschreven of afgewezen binnen de gestelde termijn. Het aandeel overschrijdingen is het hoogst bij de peuterspeelzalen: bijna een kwart van de aanvragen wordt niet binnen de gestelde termijn ingeschreven of afgewezen. Daarnaast zijn er 40 LRKP-id's binnen de meetperiode, die überhaupt niet ingeschreven of afgewezen zijn na het verstrijken van de gestelde periode. De meerderheid van deze groep bestond uit VGO's (32).

Tabel 4.7 Na het verstrijken van de 10-weken termijn

	Ingeschreven/ afgewezen[8]	nog niet ingeschreven/ afgewezen	Totaal aantal overschrijdingen	Aandeel overschrijdingen onder aanvragen
BSO	69	4	73	14%
GOB	5	0	5	10%
KDV	71	4	75	14%
PSZ	51	0	51	23%
VGO	299	32	331	8%
Totaal	495	40	535	9%

Bron: DUO

4.4 Aantal instellingen in het LRKP dat niet meer actief is

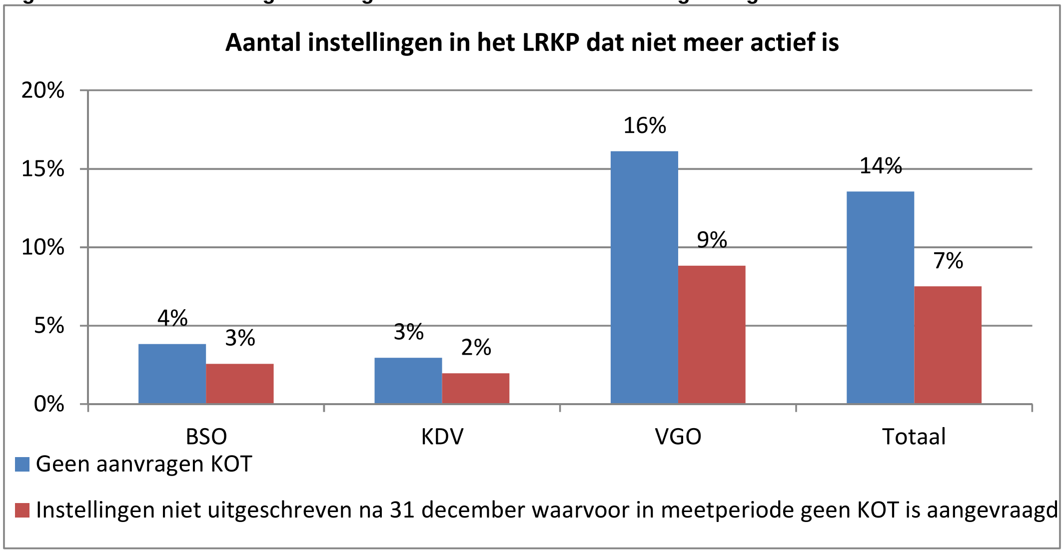
Aantal instellingen waarbij door ouders gedurende de meetperiode van 6 maanden geen toeslag is aangevraagd voor opvang van hun kinderen. Afgezet tegen het totale aantal geregistreerde instellingen in het LRKP. Wanneer er geen kinderopvangtoeslag (KOT) wordt aangevraagd gedurende 6 maanden is de veronderstelling dat de informatie over deze instellingen niet meer

7 Let op: het overschrijden van de periode is de gestelde 10 weken *plus* een eventuele opschorting.
8 Gevraagd is aan DUO dit te onderscheiden naar ingeschreven en afgewezen. Op moment van schrijven zijn alleen de gegevens tezamen aan het onderzoeksbureau geleverd.

actueel en valide is (tenzij de status wel is aangepast naar niet meer geregistreerd!): er zou immers geen toeslag meer op aangevraagd kunnen worden.

Bij de Belastingdienst zijn 43.569 LRKP-id's bekend. Voor 14 procent van de LRKP-id's is er geen KOT aangevraagd gedurende het laatste halfjaar van 2013. 7 procent van de LRKP-id's is halverwege 2014 (nog) niet uitgeschreven, ondanks dat hier geen toeslag voor is aangevraagd. Dit impliceert dat er 3.266 locaties (LRKP-id's) zijn die in het LKRP staan en waarschijnlijk niet (meer) actief zijn. Het gaat hier met name om gastouders (VGO).

Figuur 4.1 Aantal instellingen waar geen KOT meer voor wordt aangevraagd



Bron: Belastingdienst/toeslagen

Tabel 4.8 Aantal LRKP-id's waar geen KOT meer voor wordt aangevraagd

	Aantal ingeschreven LRKP-id's	Geen aanvragen KOT	LRKP-id's uitgeschreven na 31 december 2013, waarvoor geen KOT is aangevraagd	LRKP-id's niet uitgeschreven na 31 december waarvoor in meetperiode geen KOT is aangevraagd
BSO	4.482	4%	1%	3%
KDV	4.326	3%	1%	2%
VGO	34.761	16%	7%	9%
Totaal	43.569	14%	6%	7%

Bron: Belastingdienst/toeslagen

4.5 Aantal discrepanties LRKP en GBA

Uit een match tussen GBA en LRKP kan blijken dat een gastouder bijvoorbeeld overleden is, er meer personen staan ingeschreven op een opvangadres dan doorgegevens is, en/of dat bepaalde gegevens niet kloppen (adres).

Mogelijke discrepanties:
1. Overleden gastouders
2. Aantal afwijkingen NAW-gegevens

Met Continue Screening worden de gegevens vanuit het LRKP getoetst aan het GBA, de Kamer van Koophandel (KvK), de UWV polis administratie en JustID. Op deze manier kunnen de gegevens uit het LRKP getoetst worden op juistheid/volledigheid en afwijkingen opgespoord worden.

1.2.1 *LRKP getoetst aan het GBA*

De toetsing met het GBA is voornamelijk van toepassing op de gastouders. Hierbij wordt gekeken naar de volgende zaken:

1. Geslachtsnaam;
2. Of een gastouder overleden is;
3. Of een gastouder jonger dan 18 jaar is;
4. Of een gastouder bekend is in het GBA;
5. Of het aantal huisgenoten klopt (in het kader van verplichte VOG's voor huisgenoten);
6. Overige fouten
7. Of het uitvaladres klopt (wanneer dit niet het geval is, kan er geen controle plaatsvinden op de huisgenoten).

Met name punten 2 t/m 7 zijn van invloed op de kwaliteit van de gegevens in het LRKP en/of de kwaliteit van de kinderopvang an sich. Een overleden gastouder in het systeem duidt op vervuiling, een geregistreerde gastouder jonger dan 18 jaar is niet bevoegd om gastouder te zijn.

Uit de gegevens van Continue Screening komt naar voren dat in juli 2013 de gegevens van 5,3 procent van de gastouders die getoetst zijn aan het GBA, afwijken van de gegevens in het LRKP. Het gaat hier met name om een onjuiste geslachtsnaam (1.078), afwijking van het opvangadres (903), dat de gastouder niet bekend is in het GBA (41) en het overlijden van een gastouder (22).

De afwijkingen in geslachtsnaam zijn in de opvolgende maanden duidelijk afgenomen, van 1.078 in juli naar 578 in december 2013. Het aantal geregistreerde overleden gastouders blijft over de periode bezien redelijk gelijk, evenals de geregistreerde gastouder jonger dan 18 jaar. In bepaalde gevallen kan er geen controle plaatsvinden op de VOG van gastouders en/of hun huisgenoten. Zo zijn in de periode juli 2013-december 2013 zo'n 40 gastouders niet bekend in het GBA en ongeveer 900 gastouders waarbij het uitvaladres niet klopt en er dus geen controle is op de huisgenoten.

Daarnaast stonden er in juli 2013 ook 181 gastouders zonder BSN in LRKP geregistreerd. Dit is na signalering opgelost (alle gastouders hebben nu een BSN) en daarna dan ook niet meer meegenomen in de Continue Screening.

Tabel 4.9 Afwijkingen VGO's in LRKP, na toetsing met GBA

	Fouten in registratie VGO in LRKP					
	jul-13	aug-13	sep-13	okt-13	nov-13	dec-13
Gastouder geslachtsnaam onjuist	1.078	606	600	592	589	578
Gastouder is overleden	22	20	26	20	20	20
Gastouder is jonger dan 18 jaar	1	1	1	1	1	1
Gastouder niet bekend in GBA	41	40	37	38	38	38
Aantal huisgenoten te groot	4	4	4	4	3	3
Overige fouten	2	0	0	0	0	0
Uitval adres wijkt af	903	923	921	903	891	866
Totaal	**2.051**	**1.594**	**1.589**	**1.558**	**1.542**	**1.506**
Aandeel afwijkingen op totaal	**5,2%**	**4,0%**	**4,1%**	**4,0%**	**4,0%**	**4,0%**

1.2.2 LRKP getoetst aan Kamer van Koophandel

Naast de toetsing met het GBA wordt met Continue Screening ook een check gedaan met de gegevens vanuit de Kamer van Koophandel (KvK). Hierbij gaat het om KDV, GOB, BSO en PSZ. Uit de toetsing in de periode juli 2013-december 2013 blijkt dat 3 tot 4 procent van de ondernemingen die getoetst worden aan de gegevens van de KvK afwijken. Het grootste gedeelte hiervan blijken ondernemingen te zijn die volgens de gegevens van de KvK opgeheven zijn. In deze gevallen zijn de gegevens van de LRKP-id's in het LRKP niet actueel.

Tabel 4.10 Afwijkingen ondernemingen in LRKP, na toetsing met KvK

	Fouten in registratie KDV/GOB/BSO/PSZ					
	jul-13	aug-13	sep-13	okt-13	nov-13	dec-13
KvK ondernemingen indicatie opgeheven	66	64	62	65	73	72
KvK onderneming blijkt eenmanszaak	3	4	4	4	4	4
KvK onderneming niet gevonden	10	11	11	13	13	14
KvK onderneming geen antwoord[9]	1	0	2	3	4	4
Totaal	**80**	**79**	**79**	**85**	**94**	**94**
Aandeel afwijkingen op totaal getoetste ondernemingen	**3,2%**	**3,1%**	**3,1%**	**3,4%**	**3,7%**	**3,7%**

1.2.3 LRKP getoetst aan UWV polis administratie

Tot slot worden gegevens in het LRKP ook getoetst aan de hand van UWV polis administratie. Hiervoor wordt in het geval van de ondernemingen gebruik gemaakt van RSIN[10] registraties. Uit de toetsing blijkt dat in het laatste half jaar van 2013 twee RSIN's onbekend waren in de UWV polis administratie (0,1% van het totaal aantal getoetste RSIN's). Dit duidt op een mogelijke fout in de RSIN van deze ondernemingen en/of dat de gegevens van deze ondernemingen niet meer up-to-date zijn.

Tabel 4.11 Afwijkingen RSIN en personen werkzaam in kinderopvang in LRKP, na toetsing met UWV polis administratie

	Afwijkingen UWV polis administratie					
	jul-13	aug-13	sep-13	okt-13	nov-13	dec-13
RSIN onbekend bij UWV	0	0	2	0	0	0
Aandeel op totaal getoetste RSIN's	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%

4.6 Tevredenheid gebruikers LRKP/GIR

DUO onderzoekt zelf jaarlijks de tevredenheid van gebruikers van het LRKP, GIR Inspecteren (GIR I) en GIR Handhaven (GIR HH), Op basis van deze cijfers komt naar voren dat de meerderheid van de gebruikers van mening is dat de systemen veelal beschikbaar zijn. Slechts een enkeling geeft aan dat de systemen (bijna) nooit of meestal niet beschikbaar zijn.

Opvallend is dat ondanks het feit dat 95 procent of meer van de gebruikers aangeeft dat zij het idee hebben dat de systemen meestal tot altijd beschikbaar zijn (zie Tabel 4.12), 24 procent van de gebruikers van GIR I toch aangeeft (heel) ontevreden te zijn over de technische beschikbaarheid

9 Hier hoort nul te staan, wanneer hier een aantal staat is er iets misgegaan met de gegevensuitwisseling tussen DUO en KvK bij de toetsing.

10 RSIN = Rechtspersonen en Samenwerkingsverbanden Identificatienummer
Nota bene: RSIN staat in het NHR en niet in het LRKP

(zie Tabel 4.13). Over GIR HH en het LRKP is respectievelijk 11 en 9 procent (heel) ontevreden over de technische beschikbaarheid.

Over GIR I in het algemeen is men minder ontevreden: 15 procent geeft aan (heel) ontevreden hierover te zijn. Over GIR HH en het LRKP zijn respectievelijk 9 en 3 procent (heel) ontevreden.

Tabel 4.12 Ervaren technische beschikbaarheid

		Altijd beschikbaar	Meestal wel beschikbaar	Meestal niet beschikbaar	(bijna) nooit beschikbaar
LRKP	Gemeente	9%	88%	3%	0%
	GGD	24%	76%	0%	0%
	Totaal	13%	84%	2%	0%
GIR HH	Gemeente	7%	90%	3%	0%
	GGD[11]	0%	88%	0%	13%
	Totaal	7%	90%	3%	0%
GIR I	Gemeente	11%	87%	2%	0%
	GGD	3%	93%	2%	2%
	Totaal	5%	92%	2%	1%

Bron: DUO klanttevredenheidsonderzoek 2013

Tabel 4.13 Tevredenheid technische beschikbaarheid

	(heel) tevreden	neutraal	(heel) ontevreden	geen mening
LRKP	66	24	9	1
GIR HH	58	31	11	1
GIR I	40	35	24	1

Bron: DUO klanttevredenheidsonderzoek 2013

Tabel 4.14 Tevredenheid in het algemeen over de systemen

	(heel) tevreden	neutraal	(heel) ontevreden	geen mening
LRKP	82	13	3	1
GIR HH	59	32	9	1
GIR I	59	24	15	2

Bron: DUO klanttevredenheidsonderzoek 2013

4.7 Technische uitval gegevenswisseling

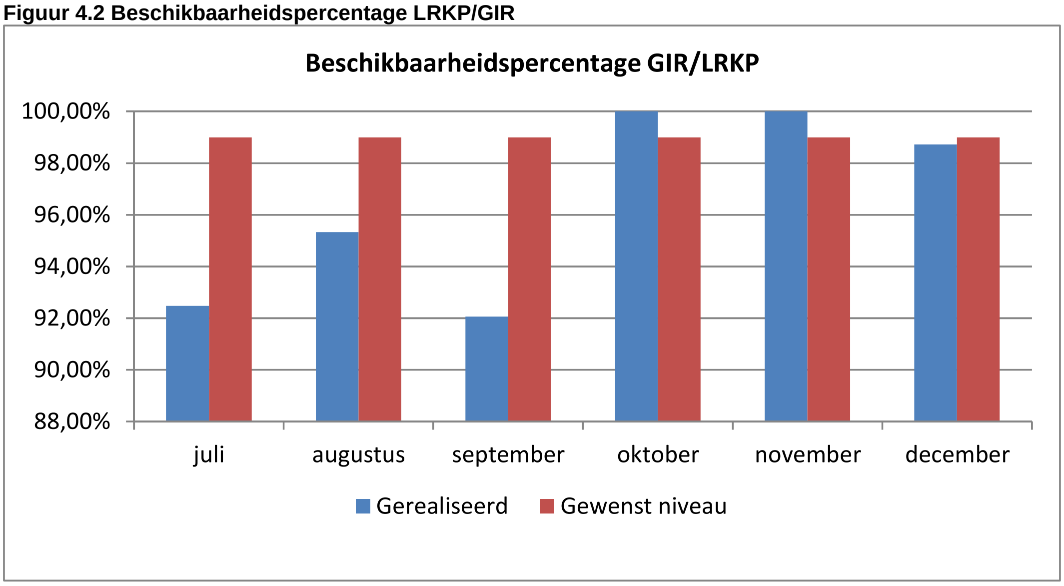
Het beschikbaarheidspercentage van het GIR/LRKP lag gedurende de meetperiode rond de 98 à 99 procent. Het beschikbaarheidspercentage wordt gemeten van 07:00 tot 24:00 uur. In de figuur is echter een duidelijk verschil te zien tussen het derde en het vierde kwartaal van 2013. Dit komt door een wijziging in de wijze waarop het beschikbaarheidspercentage gemeten wordt[12].

---

11 Aantallen GGD-en dat antwoord gaf op de vragen omtrent GIR HH is te laag om representatieve uitspraken over te kunnen doen.

12 In de beschikbaarheidsinformatie valt op dat de maanden juli t/m september een significant lagere beschikbaarheid laten zien. De reden is dat deze maanden op een andere manier zijn gemeten dan DUO dit nu doet (beschikbaarheid wordt nu

Figuur 4.2 Beschikbaarheidspercentage LRKP/GIR



Bron: DUO

Tabel 4.15 Beschrijving storingen per maand juli 2013 - december 2013

Storingen	
Juli	Afgelopen maand heeft er 3 maal een storing plaatsgevonden. 2 maal betrof het een storing die een random aantal gebruikers raakte en 1 maal een storing die alle gebruikers heeft geraakt. Aangezien het hierdoor mogelijk is dat een gebruiker afgelopen maand 3 maal een storing heeft gehad hebben wij alle 3 storingen meegenomen in het berekenen van de beschikbaarheid.
Augustus	Afgelopen maand heeft er 3 maal een storing plaatsgevonden. 2 maal betrof het een storing die een random aantal gebruikers raakte en 1 maal een storing die alle gebruikers heeft geraakt. Aangezien het hierdoor mogelijk is dat een gebruiker afgelopen maand 3 maal een storing heeft gehad hebben wij alle 3 storingen meegenomen in het berekenen van de beschikbaarheid. Vanaf volgende maand (september) zal in onderstaande tabel duidelijk te zien zijn of het om een deelapplicatie of de gehele applicatie gaat.
September	Het beschikbaarheidspercentage deze maand betrof de gehele applicatie. Er is deze maand 1 prio 1 incident geweest die twee dagen heeft geduurd. Dit trof een random aantal gebruikers aangezien het incident zich tot 1 van de 2 nodes beperkte. In het slechtste geval kon een gebruiker 2 dagen niet inloggen en in het beste geval had een gebruiker hier helemaal geen last van.
Oktober	Het beschikbaarheidspercentage van 100% betrof het gehele overheidsportaal (LRKP + GIR). Het publieksportaal heeft wel een gedeeltelijke storing gehad van 01-10-2013 10:34u tot 02-10-2013 08:43u. Deze storing betrof 1 van de 2 nodes waardoor het niet bekend hoeveel mensen hier last van gehad hebben. Het beschikbaarheidspercentage van het PP is mede daardoor niet te berekenen.
November	Het beschikbaarheidspercentage van 100% betrof het gehele overheidsportaal (LRKP + GIR).
December	Het beschikbaarheidspercentage van 98,72% betrof het gehele overheidsportaal (LRKP + GIR) en publieksportaal

Bron: DUO

gemeten op hoger niveau applicatieniveau -bijv. niet kunnen inloggen- in plaats van lager niveau -koppeling met GBA terwijl de rest het wel goed doet-). De feitelijke beschikbaarheid ligt hoger en benadert de 98/99%.

4.8 Aantal discrepanties LRKP en gegevens Belastingdienst

Aantal discrepanties tussen het door de Belastingdienst gebruikte lokale bestand en het eigenlijke LRKP bestand bij DUO. Het aantal verschillen tussen beide bestanden geeft een indicatie van de mate waarin het bestand dat de Belastingdienst gebruikt volledig is.

Uit de analyse die de Belastingdienst heeft gemaakt, blijkt dat er 62 LRKP-id's zijn die wel in het LRKP staan, maar niet in de systemen van de Belastingdienst Toeslagen (0,1% van het totaal aantal ingeschreven LRKP-id's). Andersom blijkt dat er 1.691 LRKP-id's geregistreerd staan bij de Belastingdienst, die niet in het LRKP zijn opgenomen (3,2%).

Tabel 4.16 Aantal discrepanties LKRP-BD/T (meetmoment eind 2014)

	Aantal discrepanties (eind 2014)	Aandeel op totaal aantal ingeschreven LRKP-id's in LRKP 01-01-2014
LRKP-id's wel in LRKP niet bij BD/T[13]	62	0,1%
LRKP-id's wel bij BD/T niet in LRKP	1.691	3,1%
Totaal	1.753	3,2%

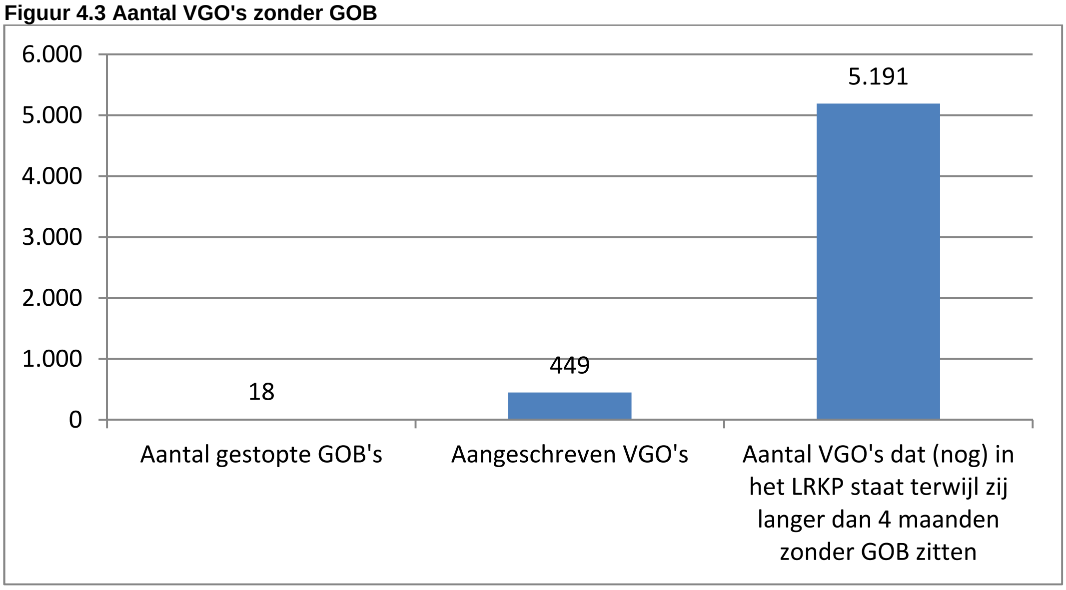
4.9 Aantal gastouders zonder gastouderbureau (GOB)

Aantal gastouders dat al meer dan vier maanden niet meer ingeschreven staat bij een actief gastouderbureau, maar wel in het LRKP geregistreerd staat. Gastouders mogen maximaal 4 maanden zonder gastouderbureau opereren. DUO houdt bij of gastouders bij een gastouderbureau staan ingeschreven. Zo niet dan krijgen die gastouders een brief van DUO, alsook de gemeente. De gemeenten dienen de gastouders dan zelf weer uit te schrijven uit het LRKP.

In het laatste half jaar van 2013 zijn er 18 GOB's gestopt (zie Figuur 4.3). DUO heeft in dezelfde periode 449 VGO's aangeschreven met de mededeling dat zij binnen vier maanden zichzelf bij een ander GOB dienden te registreren om in het LRKP actief te kunnen blijven zijn. Wanneer een VGO zich toch niet tijdig inschrijft bij een andere GOB, schrijft DUO de gemeente aan met het verzoek om de VGO uit te schrijven. In het laatste halfjaar van 2013 heeft DUO in totaal 5.191 brieven naar gemeenten moeten sturen. Dit impliceert dat er 5.191 VGO's zijn die meer dan 4 maanden zonder GOB in het LRKP staan. Dit is 13 procent van het totaal aantal ingeschreven VGO's.

[13] Nota bene: in het LKRP staan ook LRKP-id's met status uitgeschreven. Deze staan niet meer in het systeem van de Belastingdienst.

Figuur 4.3 Aantal VGO's zonder GOB



Bron: DUO

4.10 Conclusies

Voor de meeste indicatoren is data aangeleverd. In deze paragraaf gaan we in op de conclusies op basis van de resultaten voor de diverse indicatoren. Hierbij dient opgemerkt te worden dat deze monitor een nulmeting is. Wanneer er meerdere metingen zijn geweest, zijn de data van de indicatoren beter te duiden en kan er naar trends gekeken worden.

Op basis van de eerste meting zijn de volgende conclusies over de kwaliteit van het systeem te trekken:

- Het aantal wijzigingen of correcties die meer dan 30 dagen terug met terugwerkende kracht worden aangepast is minder dan 1 procent van het totaal aantal ingeschreven LRKP-id's. Verder valt op dat het aantal overschrijdingen van de tien weken termijn (inclusief eventuele opschorting) relatief hoog is. Bijna 10 procent van het aantal aanvragen wordt niet ingeschreven of afgewezen binnen de daarvoor gestelde termijn. Hiermee komen locaties in het LRKP te staan waarbij nog geen inspectie heeft plaatsgevonden en/of goedkeuring vanuit de gemeente gegeven is. Dit aandeel is met name hoog bij de peuterspeelzalen, waar bijna een kwart van het aantal aanvragen niet binnen de daarvoor gestelde termijn behandeld wordt.
  Uit gegevens van de Belastingdienst blijkt dat bij 7 procent van de bij hen bekende LRKP-id's (locaties) geen toeslag is aangevraagd en dat deze locaties ook niet na 31 december zijn uitgeschreven. Dit impliceert dat mogelijk 7 procent van de locaties niet actief is, maar wel in het LRKP geregistreerd staat. Het gaat hier voornamelijk om VGO's (9%). Voor BSO's en KDV's geldt dat er voor respectievelijk 3 en 2 procent van de locaties geen toeslag is aangevraagd en zij na 31 december 2013 niet zijn uitgeschreven. Hiermee zou de informatie voor deze locaties niet (meer) actueel zijn.
  Gedurende de meetperiode zijn er onder ongeveer 4 procent van de VGO's afwijkingen ten opzichte van het GBA te constateren. Het gaat hier met name om een onjuiste geslachtsnaam, afwijking van het opvangadres (waardoor huisgenoten niet gecontroleerd kunnen worden), dat de gastouder niet bekend is in het GBA en het overlijden van een gastouder. De afwijkingen rondom geslachtsnaam zijn na juli 2013 gedaald van 1.078 naar 578 in december 2013. De overige afwijkingen bleven gedurende het laatste halfjaar van 2013 redelijk gelijk.
  In juli 2013 waren er 181 VGO's geregistreerd in het LRKP zonder BSN, dit is hierna opgelost.

- 3 tot 4 procent van de ondernemingen in het LRKP wijkt af ten opzichte van de KvK in de meetperiode. Veelal blijken de ondernemingen in kwestie niet meer actief te zijn (opgeheven).
- Uit een controle tussen de gegevens van de RSIN's[14] met gegevens uit de UWV polis administratie kwamen praktisch geen afwijkingen naar voren. In totaal zijn er twee RSIN's die niet in de UWV polis administratie terug te vinden waren (0,1% van het totaal aantal getoetste RSIN's).
- Het beschikbaarheidspercentage van het GIR/LRKP lag in het laatste halfjaar van 2013 op of dicht tegen het gewenste niveau aan van 99 procent. Toch is bijna een kwart van de gebruikers van GIR Inspecteren (heel) ontevreden over de technische beschikbaarheid. Dit lijkt toch te duiden op ondervonden hinder bij gebruikers en gebreken in de technische beschikbaarheid, maar dan op een lager applicatieniveau dan nu gemeten wordt met het beschikbaarheidspercentage. Om te waarborgen dat het systeem zo compleet en actueel mogelijk is, is dit een mogelijk aandachtspunt.
- Eind 2014 zijn er 62 LRKP-id's geregistreerd in het LRKP niet bekend bij de Belastingdienst. Andersom geldt dat 1.691 LRKP-id's niet bekend zijn bij het LRKP, maar wel geregistreerd bij de Belastingdienst. Dit impliceert dat bepaalde gegevens niet of op onjuiste wijze zijn uitgewisseld.
- Tot slot valt op dat 13 procent van de ingeschreven VGO's geen bemiddelingsrelatie heeft met een GOB voor minimaal 4 maanden. Daarnaast is het aantal brieven dat DUO aan gemeenten heeft verstuurd met het verzoek een VGO uit te schrijven omdat deze langer dan 4 maanden zonder GOB zit (5.191) niet in verhouding tot het aantal VGO's dat in het laatste halfjaar van 2013 zonder GOB kwam te staan (449). Dit impliceert dat in de meeste gevallen de VGO's niet of niet tijdig uit het systeem worden gehaald.

[14] RSIN = Rechtspersonen en Samenwerkingsverbanden Identificatienummer

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas